

УДК 037.011.33(477)-057.30

## **КОНФЛІКТОЛОГІЧНА ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

*Гіренко С. П., канд. пед. наук, доцент, професор  
кафедри психології та педагогіки Харківського  
національного університету внутрішніх справ*

**Резюме. Конфліктологічна підготовка майбутніх працівників органів внутрішніх справ**

В статті аналізуються поняття, зміст, рівні та шляхи формування конфліктологічної підготовки майбутніх правоохоронців у ВНЗ. Визначені дидактичні та методологічні компоненти конфліктологічної освіти курсантів.

**Ключові слова:** вищий навчальний заклад конфліктологічна готовність, конфліктологічна підготовка, педагогічна технологія, професійне середовище.

**Резюме. Конфликтологическая подготовка будущих работников органов внутренних дел**

В статье анализируются понятие, содержание, уровни и пути формирования конфликтологической подготовки будущих работников милиции в ВУЗе. Определены дидактические и методологические компоненты конфликтологического образования курсантов.

**Ключевые слова:** высшее учебное заведение. конфликтологическая готовность, конфликтологическая подготовка, педагогическая технология, профессиональная среда,

**Resume. Conflictological preparation of future workers of the bodies of internal affairs**

The article analyzes the concept, content, levels and ways of formation of conflictological preparation of future workers of militia in high School. The didactic and methodological components conflictologic education of cadets.

**Key words:** higher education заведение. conflictological readiness, conflictological preparation, pedagogical technology, professional environment.

**Постановка проблеми.** Орієнтація підготовки майбутнього фахівця на успішне вирішення службових завдань різного ступеня складності вимагає сьогодні від вищих навчальних закладів перегляду змісту освіти, включення навчальних дисциплін, які забезпечать формування професійно важливих знань, вмінь та навичок, розвиток особистісних здібностей. Сучасна професійна діяльність

працівників органів внутрішніх справ є предметом багатьох науково-практичних досліджень, які визначають професійні, соціальні, індивідуально-психологічні та комунікативні умови та чинники, що впливають на її протікання та результативність, місце фахівця в професійному середовищі, окреслюють сучасні проблеми, вектори та перспективи розвитку галузі.

Безліч конфліктних та суперечливих ситуацій, в яких постійно перебуває значна частина працівників різних правоохоронних структур безумовно впливає на особливості сприймання ними власної професійної діяльності. Майже 68% опитаних в 2011 році працівників ОВС вважають свою професію конфліктною за змістом та характером взаємовідносин. Ці цифри підтверджують **актуальність** ні проблеми створення системи конфліктологічної підготовки майбутніх працівників органів внутрішніх справ на сучасному етапі. На наш погляд, фахова вища освіта правоохоронців за більшістю напрямками підготовки потребує розробки та впровадження соціальних та психолого-педагогічних механізмів зниження впливу конфліктного професійного середовища на особистість працівників правоохоронних органів. Підготовленість до ситуації конфлікту збагачує конфліктний досвід особистості, формує в неї вміння та навички психологічної саморегуляції в стані внутрішнього або соціального конфлікту, зменшує ризики «фахових» помилок та негативних наслідків професійно-психологічної деформації, збільшує у правоохоронців ресурси протистояння провокаційним конфліктам, сприяє гармонізації та оптимізації міжособистісних стосунків. При цьому спостерігаються активні зміни в розвитку емоційно-вольової, мотиваційної, ціннісно-моральної, операційно-поведінкової сфер фахівця.

Аналіз навчально-наукової літератури з питань професійної підготовки працівників ОВС дозволяє стверджувати, що сьогодні **невирішеними раніше частинами зазначеної проблеми** залишається відсутність в освітньо-професійному просторі МВС комплексного підходу до конфліктологічної підготовки майбутніх правоохоронців. Розглянутими на цей час є лише окремі аспекти формування у працівників певних форм раціональної поведінки в конфліктних ситуаціях, профілактики конфліктних явищ в підрозділах ОВС.

Практично відсутні публікації, метою яких є розробка та впровадження в сучасну систему професійної освіти МВС педагогічних механізмів, технологій, метою яких є системна конфліктологічна підготовка працівників органів внутрішніх справ, що забезпечить їх конструктивні, професійні та правові дії в конфліктонебезпечних ситуаціях та знизить професійні ризики правоохоронців

**Аналіз досліджень і публікацій.** Теоретико-методологічні основи вивчення особистості в конфлікті розкриті сьогодні в численних наукових підходах. Фундаментальні основи конфліктології представлені в навчально-наукових працях А.Я.Анцупова, І.В.Ващенко, Н.В.Гришиної, С.М.Ємельянова, М.Пірен. Філософський підхід у вивченні конфліктів та методів їх управління представлений в публікаціях О.В.Дмитрієва, В.В.Дружиніна, Д.П.Зеркіна, Г.Л.Смоліна та ін.); Психологічні концепції конфлікту розкриваються в роботах А.Я.Анцупова, Р.Берона, Л.Берковитца, Ф.М.Бородкіна, Н.В.Гришиної, В.А.Кан-Каліка, А.Г. Ковалева, Я.Л.Коломинського, О.А.Леонтьєва, Д.І.Левітова, В.С. Мерліна, В.Н.Мясищева, Л.А.Петровської, К.Томаса, А.І.Шипілова, К.Хорні та ін.. Проблема конфлікту суб'єктів юридичної праці детально аналізується в дослідженнях О.М.Бандурки, І.В.Ващенко, В.М.Великого, В.А.Друзя, Ю.Г.Запрудського, В.П.Казимірчука, В.Н.Кудрявцева, В.А.Щипкова та ін.. Педагогічні концепції конфліктів, методи їх профілактики та вирішення є предметом вивчення в працях Г.Антонова, О.С.Белкіна, А.М.Бойко, В.А.Кан-Калік, Я.Л.Коломинського, О.А.Леонтьєва, М.М.Рибакової, В.О.Сухомлинського, Д.Фельдштейна, Б.І.Хасана та ін..

В теоріях особистості таких всесвітньо відомих вчених, як Б.Г.Ананьев, Л.І.Божович, Л.С.Виготський, Е. Єріксон, О.Н.Леонтьєв, О.В.Петровський, Л.Рубінштейн розкривається вплив конфлікту на розвиток людини, як одного з важливих соціальних чинників її становлення.

Конфлікт в управлінській сфері знайшов своє відображення в працях В.І.Андреева, Л.В.Беззубко, І.Є.Ворожейкіна, Г.В.Ложкіна, М.Мескона, В.О.Светлова, Р.Х. Шакурова. Соціальні теорії конфлікту представлені в публікаціях таких вчених, як І. В. Блауберг, К. Боулдінг, М. Вебер, І.Б.Гурков, О.К.Зайцев, О.Г.Здравомыслов, Г.Зіммель, Г.І.Козирев, Б. Ф. Ломов, В. С.

Свидерский, А.Сміт); ефективної гуманістичної системи (Ш.А.Амонашвили, А.А.Бодалев, В.А.Караковский, З.А.Малькова).

Різноманітні аспекти підготовки майбутніх фахівців до конструктивних дій в конфліктних ситуаціях, умови розвитку їх конфліктологічної компетентності окреслені в працях Г.Антонова, А.Я.Анцупова, І.Ващенко, Л.А.Петровської, Н.Р.Салімова, В.І.Семіченко, Н.В.Самсонової, О.І.Щербакової та ін..

**Виклад основного матеріалу.** Конфлікт в правоохоронній сфері – це складне інтерактивне явище, що має власну унікальність та впливає на перебіг та результати професійної діяльності працівників міліції. В сучасній юридичній психології чітко визначені предмет та зміст правоохоронної діяльності, сформовані професіограми різних спеціалістів – слідчих, працівників кримінального розшуку та громадської безпеки, дільничних інспекторів, психологів тощо. В працях О.Бандурки, В.Васильєва, М.Енікеєва, О.Землянської, І.Кудрявцева, О.Тимченка, Ю.Чуфаровського, Л.Філонова визначені загальні аспекти професійного виховання та формування особистості працівників правоохоронної сфери, питання їх службової підготовки, професійно-психологічної деформації, окреслений перелік несприятливих психологічних станів співробітників та соціально-професійних чинників, що їх зумовлюють.

**Метою** нашої статті є визначення соціально-педагогічних складових конфліктологічної підготовки майбутніх правоохоронців в вищому навчальному закладі з урахуванням конфліктогенів професійного середовища.

В основі праці правоохоронця лежать правові норми та правозастосовна діяльність. Основними характеристиками правозастосовної діяльності, на думку В.Васильєва, є: надзвичайний різновид професійних завдань (особливо є актуальним для оперативних підрозділів, слідчих, працівників прокуратури та ін.); чітка правова регламентація діяльності (усі службові дії у суворій відповідності з законодавчою базою та посадовими інструкціями); висока відповідальність за характер та результати роботи (робота тісно пов'язана з людськими судбами); надзвичайна інтерактивність, контактність та комунікабельність професійного середовища; висока емоційна напруженість, де в значній мірі переважають емоції тривожної, конфліктної, агресивної та депресивної груп; наявність владних

повноважень та їх використання під час роботи[1]. В структурі загальної професіограми працівника ОВС, що віддзеркалює протікання соціально-професійних та індивідуально-психологічних процесів в умовах служби, лежать кілька компонентів, які відображають пошуковий, інформаційний, реконструктивний, соціальний, комунікативний та організаційний боки правоохоронної діяльності.

Формування майбутнього працівника ОВС – це багатогранний, поступовий процес особистісних змін, інтенсивної динаміки світо уяви, правової та моральної культури, придбання стійких переконань та мотивації, професійних стереотипів мислення та комунікацій, адаптації до соціально-професійного середовища та умов служби. Педагогічне середовище вищого навчального закладу, де навчаються майбутні правоохоронці, реалізує цілісний процес формування у курсантів необхідних знань, практичних вмінь та навичок, розвиток здібностей, які повинні забезпечити в майбутньому високопрофесійне та компетентне виконання складних службових завдань. Процес комплексної підготовки майбутнього офіцера МВС включає правову, фізичну, психологічну, педагогічну та конфліктологічну підготовку. Остання, на наш погляд, не тільки сприяє конструктивному розв'язанню та попередженню конфліктних ситуацій службового та побутового характеру, але й забезпечує внутрішні та соціальні регулятивні процеси особистості конфліктного та постконфліктного характеру, впливає на її дії та поведінку в складних міжособистісних стосунках.

Конфлікт в ОВС – це одночасно, і звичайний і унікальний тип суб'єкт-суб'єктних стосунків учасників правової системи, що активно взаємодіють певний проміжок часу: впливають один на одного, змагаються на статусному, психологічному та моральному рівнях, змінюють ставлення до опонента та предмету конфлікту. Аналіз результатів досліджень ставлення до конфліктів працівників ОВС доводить, що 62% сприймає їх наявність досить адекватно, тобто як необхідний атрибут служби. 39% респондентів розуміє конфлікт як засіб досягнення власної мети в умовах обмежених ресурсів та часу, 34% вважають конфлікт суто негативним явищем, що виникає внаслідок прояву «конфліктних» рис характеру або взаємовиключних інтересів. Близько 23%

вважає, що конфлікт є проявом зіткнення особистих мотивів та інструментом їх втілення у життя. На наш погляд, враховуючі системну класифікацію конфліктів, більшість працівників ОВС чітко розрізняють своє ставлення до внутрішніх організаційних конфліктів (між правоохоронцями) та зовнішніх (зіткнення з громадянами). Останні виникають рідше та сприймаються менш актуальними в порівнянні з організаційними конфліктними ситуаціями. На думку 73% працівників ОВС більшість конфліктів в професійному середовищі обумовлена системними причинами. Серед них найчастіше респонденти відмічають: вимогливість та авторитарність керівництва, підвищений радикалізм та високу емоційну насиченість стосунків в умовах великого обсягу роботи та браку часу, недосконалість законодавства, що регулює діяльність правоохоронних органів, неуважність та егоїзм колег, постійне пригнічення особистих інтересів заради вимог служби, незадоволеність розміром заробітної платні та соціальним захистом.

Нами визначені наступні шляхи конфліктологічної підготовки майбутнього працівника органів внутрішніх справ в ВНЗ:

*Теоретичний рівень:* формування знань про конфлікт, його ознаки та структуру, соціально-комунікативні конфліктогени, «професійні конфліктні зони», конфліктну особистість та її поведінку.

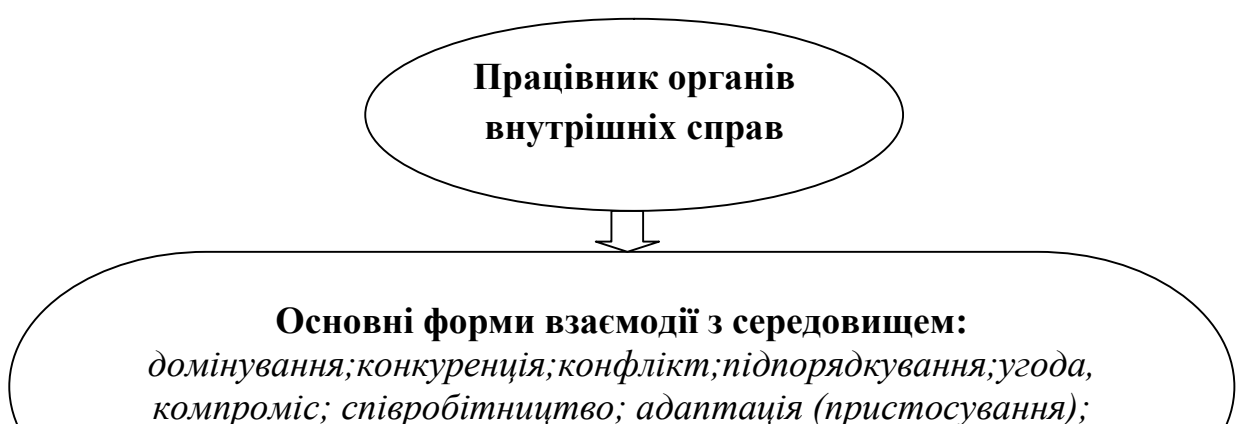
*Практичний рівень:* формування вмінь об'єктивного сприйняття та аналізу конфліктогенів; корекція емоцій в ситуації конфлікту; розвиток алгоритмів структурного аналізу конфлікту та опонентів, розуміння відповідальності за конфліктні та агресивні дії, за порушення прав людини, наслідків, до яких може призвести конкретний сценарій подій; збільшення «багажу» стратегій і тактик конфліктної поведінки; формування вмінь оптимізації конфліктної ситуації, її попередження на початкових стадіях; розвиток умінь ситуативного управління конфліктом; формування навичок саморегуляції постконфліктних психоемоційних станів.

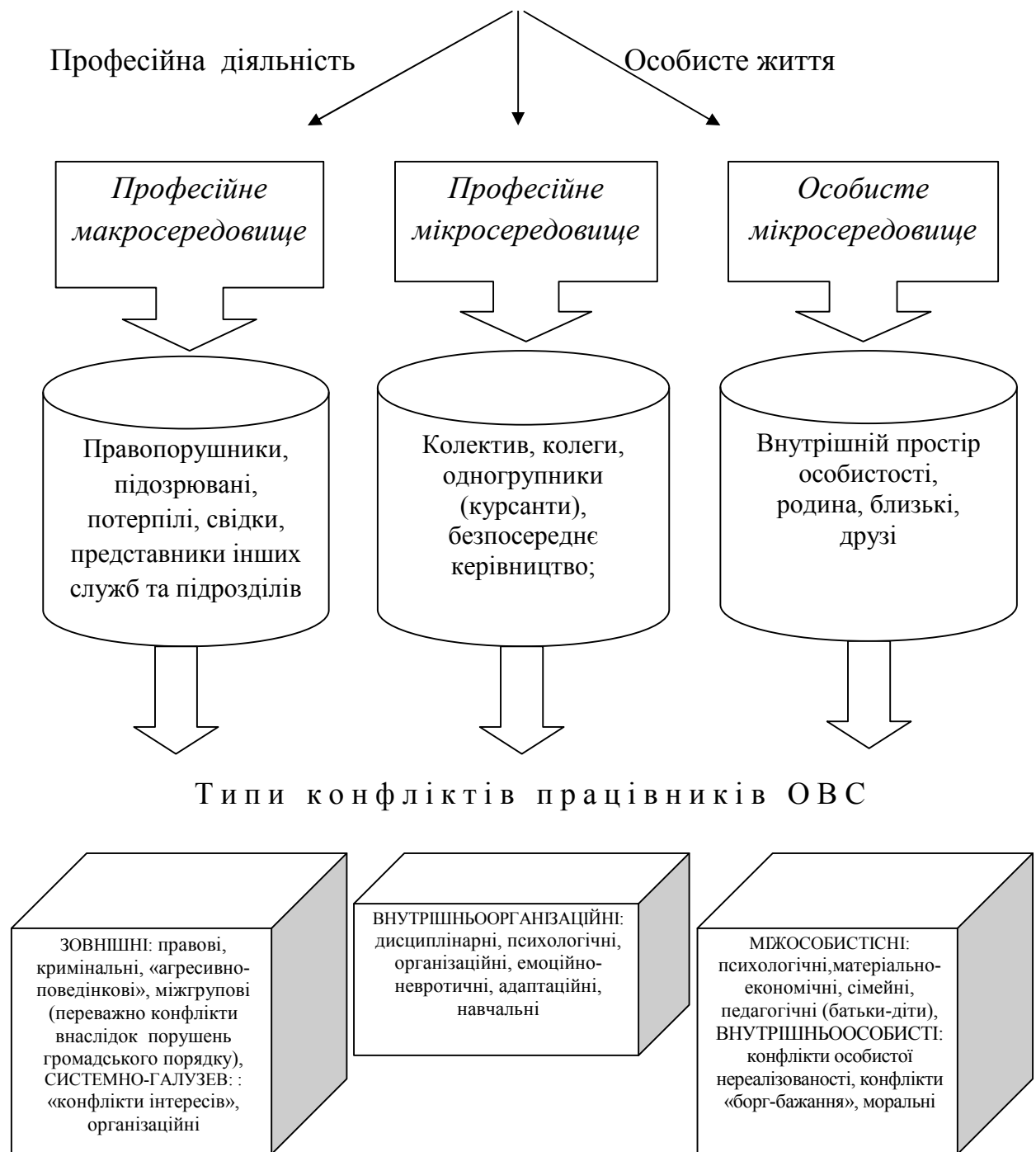
*Культурно-особистісний рівень:* розвиток конфліктостійкості майбутнього працівника ОВС, корекція рівня особистісної конфліктності та агресивності.

Однією з важливих умов конфліктологічної підготовки курсантів є аналіз конфліктогенів служби. *Конфліктне середовище працівника ОВС* – це соціально-психологічна сфера, що поєднує внутрішній світ особистості правоохоронця та інтерактивні професійно-побутові стосунки, в яких здійснюється його професійна діяльність та особисте життя (рис.1).

Основними формами взаємодії особистості з навколишнім середовищем виступають: боротьба та суспільний договір (Аристотель); змагання, асиміляція, конфлікт та пристосування (Е.Берджессе), авторитет, конфлікт, угода, конкуренція, адаптація, підпорядкування, співробітництво (Г.Зіммель); суперництво, співробітництво, компроміс, пристосування та уникнення (К.Томас); кооперація та конкуренція (Г.М.Андрєєва, А.М.Леонтьєв, І.М.Цимбалюк). Автор теорії людських ролей Р.Бейлз для зручності аналізу взаємодії учасників соціальної групи визначив дванадцять її видів на підставі чотирьох основних категорій: галузь позитивних емоцій (солідарність, зняття напруги, згода), галузь постановки проблеми (прохання про інформацію, прохання висловити думку, прохання про зазначення), галузь вирішення проблеми (пропозиція, думка, орієнтація інших) та галузь негативних емоцій (незгода, створення напруженості, демонстрація антагонізму-конфлікт). Як можна бачити, практично кожна представлена концепція передбачає наявність конфліктних стосунків в життєдіяльності людини або соціальної групи.

Професійне макросередовище представлено суб'єктами спілкування, що складають сферу службових правових стосунків працівника ОВС – потерпілі, злочинці, підозрювані, свідки, представники інших служб та підрозділів МВС, СБУ, прокуратури, судів, місцевих органів влади та різних установ та підприємств). Конфлікти, що відбуваються в цьому середовищі поділяються на *зовнішні* (працівник ОВС – громадське населення) системно-галузеві.





*Рис.1 Конфліктне середовище працівників органів внутрішніх справ*

Перші, в свою чергу бувають: правові, кримінальні, міжгрупові (переважно конфлікти внаслідок порушень громадського порядку) та міжособистісні, «агресивно-поведінкові», «статусно-іміджеві» (внаслідок сформованого негативного ставлення до правоохоронців) та ін.. Серед других



переважно розповсюджені «конфлікти інтересів» різних правоохоронних служб та відомств, системно-організаційні та юридичні конфлікти.

Професійне мікросередовище – це, в першу чергу, колектив, колеги, безпосереднє керівництво. Більшість конфліктів носять *внутрішньо організаційний* характер: дисциплінарні, психологічні, організаційні, емоційно-невротичні, адаптаційні, матеріально-економічні, навчальні та багато ін..

Особисте мікросередовище представляють члени родини, близькі, друзі, діти, батьки, а також ми сюди відносимо внутрішній світ людини. Найбільш розповсюджені в ньому типи конфліктів - *міжособистісні*: психологічні, матеріально-економічні, сімейні, педагогічні (батьки-діти) та *внутрішньоособисті*: конфлікти особистої нереалізованості, конфлікти «борг-бажання», моральні, невротичні.

Центральним чинником, що забезпечує професійну діяльність особистості в конфліктогенному середовищі, впливає на її поведінку, адаптацію та самореалізацію є взаємовідносини. *Конфліктні взаємовідносини працівників ОВС* – це динамічна система впорядкованих зв'язків між суб'єктами правових (адміністративних, кримінальних, організаційних) стосунків, що забезпечує поєднання та взаємозалежність наступних компонентів: їх ставлення один до одного, службової діяльності та правових норм під час спільної діяльності, комунікації, поведінку в суперечливих ситуаціях, вплив та контрвплив.

Структура конфліктних взаємовідносин передбачає динамічну структуру, яка складається з наступних компонентів: *комунікативного* (обмін інформацією, моделі конфліктного спілкування, імпульсивність, відкритість), *управлінського* (психологічний вплив, підкорення, координація дій), *перцептивного* (сприйняття опонента та предмета стосунків), *прогностичного* (передбачення наслідків певного сценарію подій), *емоційного* (емоції та почуття, що зафарблюють стосунки) та *операційного* (стратегії та тактики дій).

Поведінка людини в конфлікті часто кардинальним чином відрізняється від звичної, реакції і спілкування обумовлені багато в чому тим емоційним станом, в якому суб'єкт конфлікту перебуває, зіткнувшись з перешкодою. Дослідження рівня конфліктності особистості, параметрів її поведінки,

конфліктостійкості, толерантності та інших системних характеристик відбувається, зазвичай, в умовах, далеких від конфліктного стану, через певний проміжок часу. В переважній більшості випадків, психоемоційний стан людини вже нормалізувався, конфліктна мотивація не гостро актуалізована, а поведінка відображає звичайні для особистості алгоритми дій, тобто, переважно неконфліктна. Вивчення ж реальних конфліктологічних особистісних складових конфліктологічної готовності та компетентності особистості, на наш погляд, повинно систематизувати психологічні, педагогічні та соціальні методи діагностики: тестування, спостереження, метод експертних оцінок, опитування, аналіз навчальних та реальних ситуацій тощо.

Результатом конфліктологічної підготовки майбутнього фахівця є достатній рівень його конфліктологічної готовності. *Конфліктологічна готовність працівника ОВС* - це система особистісних когнітивно-операційних характеристик, які регулюють оптимальне його функціонування в професійно обумовлених в конфліктонебезпечних ситуаціях, забезпечують його здатність їх використовувати для успішного, свідомого впливу на конфлікт та його суб'єктів для досягнення певної мети.

Цілісний системний підхід до реалізації конфліктологічної підготовки у ВНЗ МВС здійснюється при підготовці курсантів, що навчаються за фахом «Психологія». «Конфліктологічний» блок учбових дисциплін в ХНУВС (Харківський національний університет внутрішніх справ) представлений широким переліком теоретико-практичних учбових курсів, що забезпечують успішне виконання дидактичних цілей і завдань, спрямованих на підвищення рівня конфліктологічної культури працівників міліції.

В дослідженні рівня конфліктологічної готовності брали участь чотири групи респондентів. Група Е<sub>1</sub> (n=71) представлена курсантами 3-5 курсів, які отримали загальний та спеціалізований теоретико-практичний курс конфліктологічної підготовки. До групи Е<sub>2</sub> (n=188) входили працівники ОВС зі стажем роботи 5-24 років, які вивчали конфліктологічні дисципліни під час навчання у ВНЗ, але кількість годин складає від 6 до 18 год. (в залежності від форми навчання). Група Е<sub>3</sub> (n=68) представлена курсантами 3-4 курсів, які

навчаються за напрямом підготовки «Право» та отримали загальний курс конфліктологічної підготовки («Конфліктологія» - 30 год.). Контрольну групу К (n=136) склали курсанти 2-4 курсів, які не мали спеціальної конфліктологічної підготовки, а уявлення про конфлікт отримали у вигляді побутових знань та під час вивчення окремих тем в рамках навчальних дисциплін «Психологія» та «Професійно-психологічна підготовка».

Аналіз досліджень динаміки рівнів конфліктологічної готовності працівників ОВС та курсантів Харківського національного університету внутрішніх справ (надалі - ХНУВС) показав, що рівень конфліктологічних знань та вмінь є найбільшим саме у групи курсантів Е<sub>1</sub> (табл.1). Респонденти групи К не діагностувались у зв'язку з тим, що не мали конфліктологічної підготовки.

*Таблиця 1.*

*Середньогрупові показники конфліктологічної готовності курсантів та працівників ОВС*

Рівні конфліктологічної готовності / групи	Е1 (n=71) Курсанти 3-5 курсів	Е2 (n=188) Працівники ОВС (стаж 13-24 років)	Е3 (n=68) Курсанти 3-4 курсів	К (n=136) Курсанти 2-4 курсів
<i>Рівень конфліктологічних знань(за 100-бальною шкалою)</i>	78,5%	52,8%	73%	Не діагностувався
<i>Рівень конфліктологічних вмінь та навичок (за 100-бальною шкалою)</i>	82,7%	79,3%	76,5%	58,8%
<i>Рівень особистісного конфліктологічного потенціалу:</i>				
• <i>Конфліктність (min.0-тах.40)</i>	17,6 (середній)	22,1 (середній)	20,4 (середній)	22,8 (середній)
• <i>Агресивність (min.0-тах.40)</i>	12,2 (нижче середнього)	18,3 (середній)	14,7 (середній)	14,9 (середній)
• <i>Конфліктостійкість (min.1 - тах.5)</i>	4,1 (високий)	3,8 (середній)	3,5 (середній)	2,9 (нижче середнього)
• <i>Конструктивна поведінка в конфлікті (min.1 - тах.5)</i>	4 (високий)	3,7 (середній)	3,4 (середній)	3,2 (середній)

Курсанти цієї групи навчаються в ХНУВС за спеціальністю «Психологія» та протягом 5-8 семестрів вивчали такі навчальні дисципліни, як «Конфліктологія» (90 год.), «Конфліктологічна культура працівників ОВС» (36

год.) «Психологія етнічних конфліктів» (30 год.). Класичні форми навчання (лекції, семінари та практичні заняття) системно поєднувались з інноваційними технологіями (тренінг усвідомлення та розв'язання конфліктів, контекстне навчання, ділові ігри з моделюванням конфліктних ситуацій). Курсанти також знайомились з психодіагностичним матеріалом, що дозволяє визначити рівень особової конфліктності, агресивності, конфліктостійкості. Значна увага приділялась вивченню конфліктологічних резервів курсантів, їх емоційної, когнітивної і мотиваційної сфери, аналізу власного життєвого досвіду, що формується внаслідок усвідомлення пережитих конфліктів, стратегій і тактик конфліктної поведінки, а також їх раціональному і конструктивному використанню в службових конфліктних ситуаціях. Учбовий процес будувався переважно у вигляді професійно і особистісно-орієнтованих ділових ігор та вимагав активної участі групи в рішенні різних конфліктологічних проблем.

### **Висновки і перспективи подальших розвідок у даному напрямку.**

Конфліктологічна підготовка майбутніх працівників ОВС є достатньо важливим компонентом їх загальної професійної готовності до ефективної діяльності в умовах різноманітних конфліктних ризиків. Сучасний вищий навчальний заклад, окрім формування теоретичних соціально-правових знань, практичних вмінь, повинен підготувати курсанта до конструктивних дій в ситуаціях складних міжособистісних стосунків, забезпечивши високий рівень компетентності управління професійними конфліктами. Це, на нашу думку, є ефективним шляхом розвитку конфліктологічної культури особистості. В нашій статті були окреслені педагогічні складові конфліктологічної підготовки майбутніх працівників ОВС в ВНЗ, а саме: проаналізовані особливості правозастосовної діяльності та конфліктне середовище, визначено ставлення до конфліктів працівників ОВС, представлені шляхи конфліктологічної підготовки майбутнього працівника органів внутрішніх справ в ВНЗ, критерії та показники їх конфліктологічної готовності.

В подальших дослідженнях, на наш погляд, слід більш ретельно проаналізувати питання організації системного конфліктологічного супроводження працівників ОВС, додаткової конфліктологічної підготовки

керівників підрозділів МВС, розглянути педагогічні механізми зменшення конфліктності особистості та підвищення конфліктостійкості правоохоронців.

Список літератури:

1 Васильев В.Л. Юридическая психология/ В.Л. Васильев.- СПб:Питер Пресс, 1997.- 656с.